

## 评价与预见

### 基于QFD理论的魅力性质量定量分析研究

熊伟,王娟丽,王晓墩,

浙江大学管理学院;浙江水利水电专科学校经管系;

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

**摘要** 魅力性质量理论提出了多维质量的概念,探讨了产品质量特性与顾客满意度之间的关系。然而直到目前为止,魅力性质量理论的相关研究都未能定量表达两者之间的关系,也没能说明如何定量分析和挖掘魅力性质量。通过魅力性质量理论与质量机能展开(QFD)理论的整合研究,运用QFD理论的核心工具——质量屋,构建一个魅力性质量的定量分析模型。该模型同时运用顾客需求与质量特性间的关系矩阵和质量特性之间的自相关矩阵,定量表达了产品质量特性与顾客满意度之间的相关关系,并用以分析和挖掘魅力性质量。

**关键词** [魅力性质量](#) [QFD](#) [定量分析模型](#)

分类号

**DOI:**

对应的英文版文章: [2010-24-030](#)

通讯作者:

熊伟

作者个人主页: [熊伟](#); [王娟丽](#); [王晓墩](#);

## 扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [\[PDF全文\]](#) (592KB)
- ▶ [\[HTML\]](#) (OKB)
- ▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“魅力性质量”的 相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

- [熊伟](#)
- [王娟丽](#)
- [王晓墩](#)
- 

